



Prévenir et traiter LES CONFLITS

Cours Université Grand Public par Marc THOMAS Consultant

Plan du cours

Cours en 10 séances de 2h, **les samedis de 9h à 12h** à l'Université du **TAMPON**

21 septembre – 5,19 et 26 octobre 2013 + 3 samedis en février-mars-avril 2014

Il est nécessaire de participer à la première séance et de s'engager à suivre les séances dans leur intégralité.

1. DEFINIR ET ANALYSER LES CONFLITS **21 septembre 2013**

- 1.1. Présentation de la formation et des participants
- 1.2. Distinguer conflit et violence

Intervention : Définir le conflit en termes de risques et d'opportunités

- 1.3. Analyse d'un conflit avec la grille de la Communication Non Violente

2. POSTURES ET STRATEGIES en situation de conflits **5 octobre**

- 2.1. Jeu des 4 coins : se positionner dans une situation conflictuelle

Intervention :

- *des postures différentes : compétition, accommodement, évitement, coopération*
- *des stratégies différentes passage en force, accommodement, fuite, négociation*

3. LA COMMUNICATION NON VIOLENTE pour traiter les conflits **19 octobre**

- 3.1. Prendre en compte les perceptions différentes
- 3.2. Traiter les ressentis
- 3.3. Nommer les besoins
- 3.4. Exprimer les demandes et les propositions
- 3.5. Accueillir l'émotion de l'autre et s'en protéger

4. TRAITER LES CONFLITS **26 octobre**

Intervention : « les iceberg du conflit » : communiquer au bon niveau pour traiter

- 4.1. Appliquer l'iceberg à une situation conflictuelle
- 4.2. Mise en situation

3 mois d'expérimentation sur le terrain personnel et professionnel

5. RETOUR SUR NOS EXPERIENCES en situation conflictuelle **Dates à fixer en février-mars 2014**

Echange sur les situations vécues et les postures et stratégies utilisées pour les traiter

- 5.1. Analyse de nos réussites et de nos échecs
- 5.2. Faire émerger des situations à traiter
- 5.3. Réajustement du programme des prochaines séances

6. Analyser et traiter UN CONFLIT DONT JE SUIS ACTEUR

Le programme sera ajusté en fonction du retour sur expérience.

7. Exercer une MEDIATION

Intervention : principes et règles de la médiation

- 7.1. Mise en situation de médiation
- 7.2. Evaluation de l'ensemble de la formation